

**ANALISIS KEPUASAN PETANI SAYURAN ORGANIK ANGGOTA  
GAPOKTAN BANGKIT MERBABU DALAM MENGIKUTI  
PROGRAM KEMITRAAN USAHA DENGAN PT BLOOM AGRO**

*Analysis of Satisfaction of Organic Vegetable Farmers of Bangkit  
Merbabu Farmer Group Association in Following Business Partnership  
Program with PT Bloom Agro*

**Yola Arsela<sup>1)</sup>✉; Wiludjeng Roessali<sup>2)</sup>; Bambang Mulyatno<sup>3)</sup>**  
<sup>1)2)3)</sup>*Jurusan Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas  
Diponegoro Semarang*  
Email: [yola.arsela@gmail.com](mailto:yola.arsela@gmail.com)

**ABSTRACT**

*A partnership is an effort to involve various components to work together toward a common goal. This study aims to analyze the implementation of the partnership between farmers and PT Bloom Agro and to analyze the level of farmers' satisfaction with the company. This study was conducted in January-February 2020 at the Bangkit Merbabu Farmer Group Association, Getasan Subdistrict, Semarang Regency. This study used a case study method with a sample size of 50 respondents who were determined by purposive sampling. Furthermore, the data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The study found ten attributes that are used as an assessment in implementing a partnership between farmers and PT Bloom Agro. The calculation from the Importance Performance Analysis (IPA) found one attribute that became the main priority (Quadrant I), namely the field technicians' level of knowledge. The four attributes that need to be maintained (Quadrant II) are clear standard operating procedures regarding product quality determination, selling price suitability, ease of product delivery, and increased revenue. The four low priority attributes (Quadrant III) are seed quality, field technicians response to farmer complaints, the suitability of products absorbed by the company, and the timing of payment. One redundant attribute (Quadrant IV) is the technology provided. The results of the Customer Satisfaction Index (CSI) of 0.88 or 88% indicate that the performance of PT Bloom Agro has made farmers very satisfied.*

**Keywords :** *farmer's satisfaction, organic vegetables, partnership, PT Bloom Agro*

## ABSTRAK

*Kemitraan adalah upaya melibatkan berbagai komponen untuk bekerja sama mencapai tujuan bersama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan kemitraan antara petani dengan PT Bloom Agro dan menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap PT Bloom Agro. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2020 di Gabungan Kelompok Tani Bangkit Merbabu, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Metode penelitian studi kasus dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden yang ditentukan secara purposive sampling. Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) yang digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian ditunjukkan bahwa ada 10 atribut yang menjadi penilaian dalam pelaksanaan kemitraan antara petani dengan PT Bloom Agro. Hasil perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 1 atribut yang masuk dalam prioritas utama (Kuadran I) yaitu tingkat pengetahuan teknis lapangan. Empat atribut yang perlu dipertahankan (Kuadran II) yaitu terdapat standar operasional prosedur yang jelas mengenai penetapan kualitas produk, kesesuaian harga jual, kemudahan pengiriman produk dan peningkatan pendapatan. Empat atribut prioritas rendah (Kuadran III) yaitu kualitas benih, respon teknis lapangan terhadap keluhan petani, kesesuaian hasil produksi yang diserap oleh perusahaan dan waktu pembayaran. Satu atribut yang berlebihan (Kuadran IV) yaitu teknologi yang diberikan. Hasil perhitungan dari Customer Satisfaction Index atau CSI yaitu 0,88 atau 88 % yang menunjukkan bahwa kinerja PT Bloom Agro telah membuat petani mitra merasa sangat puas.*

**Kata kunci :** *kemitraan, kepuasan petani, PT Bloom Agro, sayuran organik*

## PENDAHULUAN

Indonesia dikenal sebagai negara agraris yang berarti negara yang mengandalkan sektor pertanian. Salah satu sub sektor pertanian yang banyak dipedesaan yaitu hortikultura sayuran, yang dikelola dengan penerapan pertanian non organik dan organik. Pertanian organik telah berkembang secara luas baik dari sisi sarana produksi, jenis produk, pemasaran dan pengetahuan konsumen yang berminat terhadap pertanian organik (Yurlisa dan Susanti, 2018). Hal tersebut memicu pertambahan luas lahan organik karena meningkatnya permintaan sayuran organik. Total Luas lahan pertanian organik Indonesia pada tahun 2016 yaitu 126.014,39 ha dan mengalami peningkatan jumlah luas lahan sekitar 39,4 % dari tahun 2016 ke 2017 dan sekitar 17,3 % di tahun 2017 ke 2018, sehingga pada tahun 2018 jumlah luas lahan pertanian organik sebesar 251.630,98 ha (SPOI, 2019).

Sayuran organik memiliki dampak yang cukup baik bagi kesehatan, konsumsi sayuran organik dapat meminimalisir residu dari bahan pangan non organik yang kita konsumsi serta memiliki kandungan gizi lebih banyak

dibandingkan sayuran biasa (Sanusi, 2010). Keaslian suatu pangan organik, telah dijamin dalam Standar Nasional Indonesia mengenai Sistem Pertanian Organik dimana ada ketentuan persyaratan produksi, pelabelan dan pengakuan terhadap produk pangan organik yang dapat disepakati bersama. Sertifikasi adalah prosedur dimana lembaga pemerintah atau lembaga yang diakui pemerintah memberikan jaminan yang tertulis bahwa suatu pangan atau sistem pengendalian pangan sesuai dengan persyaratan (Yurlisa dan Susanti, 2018).

Sertifikasi sayuran organik yang telah dilakukan akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap keaslian suatu produk organik. Produk organik harus memiliki kualitas tinggi yang dapat memberikan manfaat positif bagi konsumen dan mampu berdaya saing di pasar lokal maupun pasar internasional. Jika Indonesia bisa memenuhi kebutuhan sayuran organik nasional dan dunia dengan mengeksport produk organik, maka akan meningkatkan daya saing usaha pertanian (agribisnis), meningkatkan devisa dan pendapatan rumah tangga tani di Indonesia (Ariesusanty *et al.*, 2010). Pengadaan sayuran organik tentu tidak semudah yang dibayangkan, tidak semua wilayah di Indonesia memproduksi sayuran organik.

Jawa Tengah merupakan provinsi terbesar ketiga sebagai sentra utama penghasil sayuran di Indonesia. Salah satu wilayah penghasil sayuran organik di Provinsi Jawa Tengah yaitu Kabupaten Semarang tepatnya di Kecamatan Getasan terdapat Gapoktan Bangkit Merbabu yang membudidayakan sayuran organik. Kecamatan Getasan memiliki luas lahan pertanian bukan sawah yang banyak ditanami sayuran 4.021,74 ha (BPS, 2017). Petani sayuran organik anggota Gapoktan Bangkit merbabu sering dihadapkan pada berbagai masalah selain dari masalah budidaya. Permasalahan yang muncul yaitu hasil produksi yang melimpah tetapi rendahnya permintaan sehingga mengakibatkan produk tidak laku dan ketidakpastian harga yang diterima petani juga tidak sesuai terhadap biaya yang dikeluarkan lebih besar. Tidak bisa dipungkiri, maka solusi yang dapat ditawarkan untuk permasalahan diatas yaitu dengan program kemitraan.

Program kemitraan ditawarkan oleh perusahaan eksportir yaitu PT Bloom Agro kepada petani anggota Gapoktan Bangkit. Adanya kemitraan ini merupakan solusi atas permasalahan yang dihadapi petani sayuran organik anggota Gapoktan Bangkit Merbabu. Menurut Raharjo (2018) tujuan kemitraan adalah untuk meningkatkan kesinambungan usaha, meningkatkan kualitas sumber daya kelompok mitra, meningkatkan taraf hidup kelompok mitra, peningkatkan skala usaha serta meningkatkan skala usaha mandiri dan berkelanjutan. Namun, bukan berarti dengan adanya kemitraan maka tidak ada lagi permasalahan atau kendala yang muncul pada saat menjalani kemitraan.

Kendala yang sering terjadi dalam kemitraan usaha yaitu kurangnya komitmen yang telah di sepakati bersama, kurangnya respon petani terhadap pelatihan yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau bisa juga perusahaan

terlambat membayar kepada petani atas produk yang telah disetorkan. Menurut Oglamando *et al.* (2017) kendala kemitraan yaitu ketidaksiplinan manajemen kedua belah pihak dan kemampuan negosiasi dalam menjalin kemitraan. Kendala tersebut dapat berpengaruh terhadap perusahaan dimana tidak bisa memenuhi kebutuhan dalam perusahaannya dan petani merasakan ketidakpuasan dalam menjalani pelaksanaan kemitraan (Musnif *et al.*, 2013). Pelaksanaan kemitraan bisa saja menguntungkan bagi petani. Keuntungan yang dirasakan petani umumnya dari segi finansial seperti mendapatkan harga yang lebih tinggi selama menjalani kemitraan. Hal tersebut tentunya membuat petani merasakan kepuasan dalam bermitra.

Kepuasan yang dirasakan oleh petani mitra sangat penting untuk mendukung keberlangsungan usaha baik bagi petani maupun perusahaan mitra. Oleh karena itu, peneliti memilih mengkaji hal ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bloom Agro terhadap petani sayuran organik anggota Gapoktan Bangkit Merbabu. Tujuan dari penelitian ini yaitu : (1). Untuk menganalisis pelaksanaan kemitraan yang terjalin antara petani sayuran organik anggota Gapoktan Bangkit Merbabu dengan PT Bloom Agro (2). Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani sayuran organik anggota Gapoktan Bangkit Merbabu dalam mengikuti program kemitraan usaha dengan PT Bloom Agro.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yaitu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam tentang suatu peristiwa untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang suatu peristiwa (Hidayatulloh *et al.*, 2015). Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang pada Januari 2020 - Februari 2020. Penentuan lokasi dilakukan dengan pertimbangan bahwa banyak petani di Kecamatan Getasan yang membudidayakan sayuran organik dan menjalin kerjasama kemitraan dengan PT Bloom Agro. Langkah selanjutnya memilih kelompok tani yang akan diteliti yaitu Gapoktan Bangkit Merbabu dengan didasarkan bahwa anggotanya banyak bermitra dengan PT Bloom Agro. Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* yang merupakan teknik menentukan sampel dari populasi yang ditentukan secara sengaja dengan persyaratan tertentu (Mufarriqoh, 2020). Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*, dimana jumlah sampel yang dipilih sebanyak 50 orang petani dan memiliki pertimbangan khusus yaitu telah membudidayakan sayuran organik minimal 3 tahun lamanya dari pertanian konvensional (tersertifikasi organik) dan bermitra dengan PT Bloom Agro dengan menyeter sayuran organik secara kontinu ke PT Bloom Agro.

## Metode Analisis data

### *Importance Performance Analysis (IPA)*

Sari (2018) menyebutkan bahwa *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja suatu variabel dan harapan responden berdasarkan variable tersebut. Penetapan atribut dilakukan dengan cara mewawancarai *keynote person* kemudian menetapkan atribut apa saja yang layak menjadi tolak ukur dalam penilaian pelaksanaan kemitraan. Pengukuran tingkat kepentingan menggunakan skala likert 5 tingkat yaitu sangat penting (5), penting (4), netral (3), tidak penting (2) dan sangat tidak penting (1). Berikut adalah tahapan-tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Iswari *et al.*, 2015): Pertama, menghitung tingkat kesesuaian ( $T_{ki}$ ) antara tingkat kinerja ( $X_i$ ) dan tingkat kepentingan ( $Y_i$ ) dengan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

dimana  $T_{ki}$  adalah tingkat kesesuaian responden,  $Y_i$  adalah skor penilaian kepentingan dan  $X_i$  adalah skor penilaian kinerja.

Kedua, setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen kemudian dihitung rata-ratanya, dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{N} \dots\dots\dots \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{N}$$

dimana  $\bar{X}_i$  adalah bobot rata-rata penilaian kinerja atribut ke-i,  $\bar{Y}_i$  adalah bobot rata-rata penilaian kepentingan atribut ke-i dan  $N$  adalah jumlah responden.

Ketiga, seluruh atribut tingkat kepentingan ( $Y$ ) dan kinerja ( $X$ ) yang menjadi batas dalam diagram kartesius dihitung rata-ratanya dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{n}$$

dimana  $\bar{\bar{X}}_i$  adalah rata-rata skor tingkat kinerja produk dari seluruh atribut,  $\bar{\bar{Y}}_i$  adalah rata-rata tingkat kepentingan dari seluruh atribut dan  $n$  = jumlah atribut.

Nilai  $\bar{\bar{X}}_i$  dan  $\bar{\bar{Y}}_i$  digunakan untuk pasangan koordinat titik atribut yang menjelaskan suatu posisi atribut terletak dimana di diagram kartesius. Penjabaran nilai tiap atribut dalam diagram kartesius dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1.  
Diagram Kartesius (Bambang, 2013)

Prioritas utama (Kuadran I) yaitu daerah yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah. Pada kuadran ini produk atau jasa dianggap sangat penting oleh petani, namun belum sesuai dengan harapan sehingga perlu dilakukan perbaikan yang menjadi prioritas utamanya.

Pertahankan prestasi (Kuadran II) yaitu daerah dimana atribut produk atau jasa yang diharapkan oleh pelanggan dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi.

Prioritas rendah (Kuadran III), dimana suatu atribut dianggap kurang penting oleh petani dan tidak terlalu istimewa kinerja yang diberikan. Atribut ini tidak berpengaruh terlalu penting sehingga perlu dipertimbangkan kembali dan diperhatikan guna peningkatan kualitas jasanya.

Berlebihan (Kuadran IV), daerah dimana atribut-atribut dirasa tingkat kepentingannya dianggap kurang penting atau rendah oleh petani, namun kinerja yang dimiliki tinggi.

### ***Costumer Satisfaction Index (CSI)***

Menurut Rangkuti (2006), langkah-langkah menganalisis Indeks Kepuasan Pelanggan atau CSI yaitu : (1) Mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut (menghitung *Weighting Factor*), (2) Perkalian rata-rata antara tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut (menghitung *Weight Score*), (3) Menjumlahkan WS dari semua atribut untuk menghitung *Weight Total* (4) Menghitung nilai CSI yaitu dengan WT dibagi dengan 5 (skala maksimum yang digunakan). Menurut Arifin (2015) kriteria kepuasan dalam skala likert dibagi menjadi 5 yaitu 0 % - 20 % (tidak puas), 20 % - 40 % (kurang puas), 41 % - 60 % (cukup puas), 61 % - 80 % (puas) dan 81 % - 100 % (sangat puas).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Perusahaan

PT Bloom Agro merupakan perusahaan dari Indonesia yang bergerak dibidang sosial dan pertanian. Perusahaan ini berdiri pada Tahun 2009 oleh Emily Sutanto yang bertujuan untuk mempromosikan pertanian berkelanjutan dan meningkatkan rasa kemanusiaan (Sunria, 2020). Perusahaan ini berpusat di Jakarta dan mempunyai petani mitra di beberapa daerah yang memproduksi beras dan sayuran organik. Salah satu cabang mitranya yaitu petani sayuran organik anggota Gapoktan Bangkit Merbabu yang ada di Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang. Kerjasama perusahaan dengan petani mitra berlangsung sejak tahun 2016.

Hasil produksi sayuran organik dari petani dan telah di *packing* akan disetor ke PT Bloom Agro kemudian akan di ekspor ke Singapura untuk memenuhi permintaan konsumen. PT Bloom Agro bekerjasama dengan *The Frankfood Company* untuk memasarkan sayuran organik ke tangan konsumen yang ada di Singapura. Pengirimannya dengan sistem *delivery* yang dilakukan sampai ke pintu rumah konsumen yang ada di Singapura (Sunria, 2020).

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti pada penelitian ini mencakup usia responden, pendidikan terakhir dan luas lahan responden. Pada Tabel 1. diketahui bahwa dari segi usia responden berada pada rentang usia 21-80 tahun. Responden sebanyak 47 orang berada pada rentang umur 21-65, kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden berada pada usia produktif, dimana responden masih memiliki kemampuan fisik untuk mengelola usahatannya. Menurut Permasih *et al.* (2014) rentang umur 15-64 tahun adalah rentang umur tenaga kerja usia produktif, dimana pada rentang usia tersebut barang atau jasa sudah dapat dihasilkan dalam proses produksi.

Pendidikan terakhir responden sebanyak 56% lulusan SD, 20% SMP, 20% SMA dan 4% lulusan akademi. Usia responden yang produktif tersebut, tidak diimbangi dengan tingkat pendidikan responden yang sebagian besar masih relatif rendah yaitu ditingkat SD, namun dengan begitu pengetahuan dan pengalaman responden tidak diragukan lagi dalam membudidayakan sayuran organik. Pengetahuan dan pengalaman responden diperoleh dari mengikuti berbagai kegiatan seperti penyuluhan, seminar, pameran produk pertanian dan pelatihan. Menurut Alam dan Hermawan (2017) tingkat pendidikan merupakan hal terpenting untuk dapat mempengaruhi pola pikir manusia dalam mengambil keputusan dan mengembangkan usahanya. Total responden 50 orang, sebanyak 38 responden memiliki luas lahan dengan rentang 0-1500 m<sup>2</sup>, 1501-3000 m<sup>2</sup> sebanyak 5 responden, 3001-6000 m<sup>2</sup> sebanyak 6 responden dan 1 responden dengan luas >6000 m<sup>2</sup>. Luas lahan dari petani mitra sebagian besar

tergolong sempit, namun tidak menjadi penghalang bagi petani untuk memenuhi permintaan sayuran dari PT Bloom Agro dan rumah tangga dikarenakan petani melakukan sistem tumpangsari. Menurut Chaerani (2019) penggolongan petani menurut kepemilikan luas lahan dan penguasaan atas tanah berpengaruh terhadap besarnya pendapatan, juga sangat ditentukan oleh kontribusi tanah sebagai dasar usahanya. Data karakteristik responden ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Uraian	Jumlah responden (Orang)	Persentase (%)
1	Usia (tahun)		
	21-30	2	4
	31-40	14	28
	41-50	13	26
	51-60	12	24
	>60	9	18
2	Pendidikan		
	SD	28	56
	SMP	10	20
	SMA/SLTA	10	20
	Akademi	2	4
3	Luas Lahan (m <sup>2</sup> )		
	0 – 1500	38	76
	1501-3000	5	10
	3001-6000	6	12
	≥6000	1	2

*Sumber : Data Primer diolah (2020).*

### **Pola Kemitraan**

Kemitraan yang sudah terjalin oleh PT Bloom Agro dengan petani sayuran organik di Kecamatan Getasan yaitu inti plasma. Pihak perusahaan (inti) bertugas menyediakan manajemen, bimbingan teknis, sebagian sarana produksi, menampung dan memasarkan hasil produksi merupakan tugas dari pihak inti sedangkan pihak plasma bertugas untuk memenuhi isi perjanjian kerjasama yang telah disepakati. Petani (plasma) di Gapoktan Bangkit Merbabu menyediakan pengadaan barang berkualitas, lahan, tenaga kerja dan budidaya sayuran organik sampai pasca panen (pengemasan) sedangkan PT Bloom Agro membayar sertifikasi internasional sayuran organik, membeli dan membayar hasil produksi, memfasilitas dan mendanai bibit, teknologi, pengemasan dan pengiriman sayuran organik. Hal ini sesuai pendapat Hamid dan Munir (2011)



yang menyatakan pola inti plasma dimana petani mitra memproduksi komoditas pertanian untuk perusahaan mitra sedangkan perusahaan mitra adalah pengusaha-pengusaha besar, pengusaha industri, pedagang besar atau eksportir yang menyediakan sarana produksi, biaya produksi dan bantuan lain yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas hasil pertanian.

PT Bloom Agro dan petani memiliki kesamaan visi dan misi yaitu mengembangkan budidaya organik untuk kesehatan dan kelestarian lingkungan, maka dari itu dalam kemitraan ini dilakukan kesepakatan antara perusahaan dan petani yang dituangkan dalam sebuah kontrak perjanjian kerjasama. Kontrak perjanjian mengandung aspek atau hal-hal berupa identitas dari pihak-pihak yang bermitra, hak dan kewajiban, syarat sayuran organik dan sanksi bagi yang melanggar. Menurut Herlina (2014) bahwa menjalin kemitraan memiliki syarat yaitu kedua belah pihak mempunyai kesamaan dalam mencapai tujuan, visi dan misi yang sejalan, saling membutuhkan satu sama lain dan mempunyai kesepakatan bersama.

### Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (IPA)

*Importance Performance Analysis* digunakan untuk menganalisis pelaksanaan kemitraan dengan mengukur tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan dari atribut-atribut yang ditetapkan ke dalam skala prioritas.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja

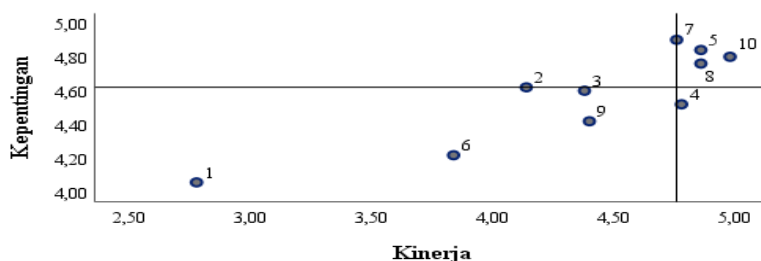
No	Atribut	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tki
1	Kualitas benih yang diberikan oleh PT Bloom Agro	2,78	4,06	68,47
2	Tingkat pengetahuan teknisi lapangan	4,14	4,62	89,61
3	Respon teknisi lapangan terhadap keluhan petani	4,38	4,60	95,21
4	Teknologi yang diberikan (bangsal penyimpanan, alat <i>packaging</i> )	4,78	4,52	105,75
5	Terdapat SOP yang jelas mengenai penetapan kualitas produk	4,86	4,84	100,41
6	Kesesuaian hasil panen yang diserap oleh perusahaan	3,84	4,22	90,99
7	Kesesuaian harga jual	4,76	4,90	97,14
8	Kemudahan pengiriman produk	4,86	4,76	102,10
9	Waktu pembayaran setelah penyerahan produk	4,40	4,42	99,55
10	Peningkatan pendapatan yang dirasakan petani	4,98	4,80	103,75
Rata-rata		4,38	4,57	95,30

Sumber : Data Primer diolah (2020).

Berdasarkan Tabel 2, terdapat 4 atribut yang mempunyai nilai persentase lebih dari 100 % yaitu teknologi yang diberikan, terdapat SOP yang jelas mengenai penetapan kualitas produk, kemudahan pengiriman produk dan peningkatan pendapatan yang dirasakan oleh petani. Pada tingkat kesesuaian 80-100%, terdapat 5 atribut yaitu tingkat pengetahuan teknisi lapangan, respon teknisi lapangan terhadap keluhan petani, kesesuaian hasil panen yang diserap oleh perusahaan, kesesuaian harga jual dan waktu pembayaran setelah penyeteroran produk. Atribut kualitas benih yang diberikan oleh PT Bloom Agro mempunyai tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 68,47%. Hal tersebut dikarenakan benih yang diberikan oleh PT Bloom Agro sebagian besar ada yang tidak cocok dengan keadaan lingkungan lahan petani. Selama ini hampir semua petani membuat benih sendiri atau membeli di pasar untuk keperluan kebutuhan budidaya mereka guna memenuhi pesanan dari pihak mitra.

Keseluruhan atribut dapat disimpulkan bahwa petani merasakan kesesuaian antara kepentingan dan kinerja sudah sangat baik. Atribut-atribut tersebut telah bekerja sesuai harapan konsumen, namun perlu perbaikan lagi bagi atribut yang belum sesuai harapan. Atribut yang memiliki nilai jauh dari 100% yaitu atribut kualitas benih yang diberikan oleh PT Bloom Agro sebesar 68,47%, maka dari itu harus diperbaiki lagi. Skor rata-rata dari tingkat kesesuaian sebesar 95,30%, dimana nilai tersebut menunjukkan tingkat kesesuaian antara kepentingan petani dan kinerja perusahaan bisa terbilang sangat baik dan merasa sangat puas. Menurut Elias *et al.* (2015) pentingnya meningkatkan pelayanan dari atribut yang dianggap penting oleh petani tetapi hasil kinerja rendah dibanding meningkatkan atribut yang dianggap kurang penting oleh petani.

Nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu 4,38 dimana pada tingkat kinerja ini terdapat 7 atribut yang berada diatas rata-rata. Rata-rata tingkat kepentingan yaitu 4,57 dimana 6 atribut berada diatas nilai rata-rata. Skala prioritas ditentukan oleh posisi kordinat, dimana posisi koordinat ditentukan oleh matriks X (kinerja) dan matriks Y (kepentingan).



Gambar 2.

Hasil Diagram Kartesius Pengukuran IPA

Kuadran I (prioritas utama) terdapat 1 atribut yaitu atribut tingkat pengetahuan teknisi lapangan. Pada kuadran ini tingkat kepentingan sangat tinggi tetapi kinerja yang diberikan mitra belum sesuai harapan sehingga menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan.

Kuadran II (pertahankan prestasi) terdapat 4 atribut pada kuadran ini yaitu SOP yang jelas mengenai penetapan kualitas produk, kesesuaian harga jual, kemudahan pengiriman produk dan peningkatan pendapatan yang dirasakan petani. Pada kuadran ini perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan petani sehingga petani merasa puas dan perusahaan hanya perlu mempertahankan kinerja atribut dalam kuadran ini.

Kuadran III (prioritas rendah) yaitu kualitas benih yang diberikan oleh PT Bloom Agro, respon teknisi lapangan terhadap keluhan petani, kesesuaian hasil panen yang diserap oleh perusahaan dan waktu pembayaran setelah penyeteroran produk. Atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh petani dan kinerja nya pun tidak terlalu tinggi sehingga perusahaan tidak harus melakukan perbaikan pada atribut-atribut dalam kuadran ini.

Kuadran IV (berlebihan) terdapat atribut yaitu teknologi yang diberikan (bangsal penyimpanan dan alat *packaging*) dimana tingkat kepentingan dianggap rendah oleh petani tetapi memiliki kinerja yang memuaskan. Bangsal penyimpanan tidak terlalu dibutuhkan oleh petani akan tetapi sangat membantu dalam proses pengiriman barang.

### **Kepuasan Petani terhadap Pelayanan PT Bloom Agro berdasarkan CSI**

Tingkat kepuasan petani terhadap program kemitraan dengan PT Bloom Agro diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja atas atribut-atribut yang telah ditetapkan. Indeks kepuasan petani anggota Gapoktan Bangkit Merbabu terhadap pelayanan PT Bloom Agro disajikan pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, hasil nilai perhitungan CSI sebesar 88 % atau 0,88 yang menunjukkan petani bermitra dengan PT Bloom Agro secara keseluruhan merasa sangat puas terhadap kemitraan yang dijalani. Menurut Simamora (2004) kriteria kepuasan dalam skala likert dibagi menjadi 5 yaitu 0 % - 20 % (tidak puas), 20 % - 40 % (kurang puas), 41 % - 60 % (cukup puas), 61 % - 80 % (puas) dan 81 % - 100 % (sangat puas). Rendahnya kendala (permasalahan) yang dihadapi petani dalam kemitraan yang terjalin menunjukkan kemitraan berjalan dengan serasi. Menurut Saptana *et al.* (2016) permasalahan mendasar yang seringkali dihadapi oleh petani yaitu harga sarana produksi pertanian yang terus meningkat sedangkan harga produk pertanian sangat fluktuatif, dikarenakan lemah nya posisi tawar petani terhadap pelaku agribisnis lainnya. Kemitraan yang terjalin antara PT Bloom Agro dan petani sayuran organik sudah sangat baik, akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi pada

atribut yang dianggap penting oleh petani tetapi mempunyai nilai kinerja yang rendah.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut Ke	Rata-rata tingkat kepentingan (Y)	Wf (%)	Rata-rata tingkat kinerja (X)	Ws (%)
1	4,06	8,88	2,78	0,25
2	4,62	10,10	4,14	0,42
3	4,60	10,06	4,38	0,44
4	4,52	9,88	4,78	0,47
5	4,84	10,58	4,86	0,51
6	4,22	9,23	3,84	0,35
7	4,90	10,71	4,76	0,51
8	4,76	10,41	4,86	0,51
9	4,42	9,66	4,40	0,43
10	4,80	10,49	4,98	0,52
Total	45,74	100,00	43,78	4,41
Weighted total CSI				88

Sumber : Data Primer diolah (2020).

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Pola kemitraan yang terjalin oleh petani anggota Gapoktan Bangkit Merbabu dengan PT Bloom Agro yaitu inti plasma. PT Bloom Agro pada kemitraan ini memberikan bimbingan teknis mulai dari pra budidaya sampai pengiriman produk (pasca panen) dan menyerap hasil produksi petani mitra. Sedangkan petani mitra memenuhi sayuran organik sesuai standar mutu dan melakukan proses budidaya sesuai bimbingan teknis oleh perusahaan. Berdasarkan matriks IPA atribut yang menjadi (prioritas utama) untuk dilakukan perbaikan yaitu tingkat pengetahuan teknis lapangan. Nilai CSI sebesar 88 % yang terletak antara 80 %-100% , artinya secara keseluruhan petani mitra sangat puas dalam mengikuti program kemitraan usaha dengan PT Bloom Agro.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut : 1) atribut tingkat pengetahuan teknis lapangan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh perusahaan dengan cara meningkatkan

pelayanan pada atribut. 2) Untuk peneliti selanjutnya agar memperhatikan aspek-aspek yang masih perlu ditambahkan kedalam karakteristik penilaian dalam menilai kualitas pelayanan dari suatu kemitraan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. S dan H. Hermawan. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hubungan Kemitraan antara Petani Budidaya Jamur Tiram dengan CV. Asa Agro Corporation. *Jurnal Agrosience* 7(1): 214 - 219.
- Ariesusanty, L., S. Nuryanti dan Wangsa. 2010. *Statistik Pertanian Organik Indonesia. Aliansi Organik Indonesia*. Bogor.
- Arifin, M. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian. *Jurnal Agrica Ektensia* 9(1): 40-49.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Semarang 2017. *Kecamatan Getasan dalam Angka 2017*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang, Semarang.
- Bambang, S. B. 2013. Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Costumer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Jurnal REKAVASI* 1(1) : 21-29.
- Chaerani, D. S. 2019. Pengaruh Karakteristik sosial ekonomi petani terhadap pendapatan usahatani jagung manis anggota Gabungan Kelompok Tani Tunas Muda Kelurahan Kampung Juan Nan XX Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang. *Jurnal Embrio* 11(2) : 23 - 44.
- Elias, A., M. Naomi., K. Yasunobu dan A. Ishida. 2015. Farmers' Satisfaction with Agricultural Extension Service and Its Influencing Factors: A Case Study in North West Ethiopia. *Journal of Agricultural Science and Technology* 18(1): 39-53.
- Hamid, A dan Munir, H. 2011. *Bertanam Cabai Hibrida untuk Industri*. PT AgroMedia Pustaka. Jakarta.
- Hidayatulloh, R., D. Koestiono dan B. Setiawan. 2015. Analisis Rantai Nilai (*Value Chain*) Usahatani Sayuran Organik (Studi Kasus pada Komunitas Organik Brenjok, Desa Penanggung Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto Jawa Timur). *Jurnal Agrisep* 15(1): 18-32.
- Herlina, E. 2014. Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Model Kerjasama Usaha Menengah Kecil dan Mikro dengan Usaha Besar di Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Univeritas Galuh Ciamis*, 1(1): 71 - 81.
- Iswari, I. A. I. M., A. S. Wiranatha dan I. K. Satriawan. 2015. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan jasa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri* 3(3) : 51- 60.
- Mufarriqoh, Z. 2020. *Statistika Pendidikan*. CV Jakad Media Publishing. Surabaya.

- Musanif, J., S. B. Indrajanti, M. Putera, S. Wahyuni, Alfiansyah, H. M. Abidin, D. E. Waty, E. Saragih, R. Sinambela, F. Marcelinus dan J. Mariyanto. 2013. *Pedoman Kemitraan Agribisnis*. Kemitraan Pertanian, Jakarta.
- Oglamando, G., Analianasari dan C. Fatih. 2017. *Pola Kemitraan PT Sayuran Siap Saji dengan Mitra Beli Bawang Bombay di Jawa Barat*. Karya Ilmiah Mahasiswa. Politeknik Negeri Lampung.
- Permasih, J., S. Wijaya dan U. Kalsum. 2014. Proses Pengambilan Keputusan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Benih Jagung Hibrida oleh Petani di Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 2(4): 1 - 10.
- Raharjo, T. W. 2018. Pengembangan Ekonomi Masyarakat melalui Penguatan Kemitraan Usaha UMKM, Koperasi dan Korporasi. CV. Jakad Publishing. Surabaya.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Sanusi, B. 2010. Sukses Bertanam Sayuran di Lahan Sempit. PT AgroMedia Pustaka. Jakarta.
- Saptana., Sunarsih dan K. S. Indraningsih. 2016. Mewujudkan Keunggulan Komparatif Menjadi Keunggulan Kompetitif melalui Pengembangan Kemitraan Usaha Holtikultura. *Forum Penelitian Agro Ekonomi* 24(1): 61 - 76.
- Sari, F. 2018. *Metode dalam Pengambilan Keputusan*. DEEPUBLISH. Yogyakarta.
- Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Statistik Pertanian Organik Indonesia (SPOI). 2019. *Statistik Pertanian Organik Indonesia 2019*. Aliansi Organik Indonesia. Bogor.
- Sunria. 2020. *Profil PT Bloom Agro*. (www.sunria.com.) Diakses pada 3 Maret 2020.
- Yurlisa, K dan M. M. Susanti. (2018) *Sertifikasi Produk Pertanian Organik*. UB Press. Malang.